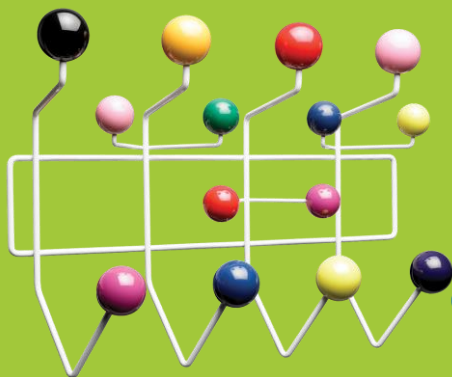


De rol van interactiestijl van consulenten en invloed op de werkzoekende

Ludo Struyven

SV Café Live 'De terugkeer van persoonlijk
contact in de sociale zekerheid', 27 mei 2016



MOTTO IN VLAANDEREN

Ballast over boord gooien ...

... om meer tijd te creëren voor die klanten die persoonlijke dienstverlening nodig hebben



Wat kan er anders?

VDAB
samen sterk voor werk

Wat mag NIET overboord vallen:

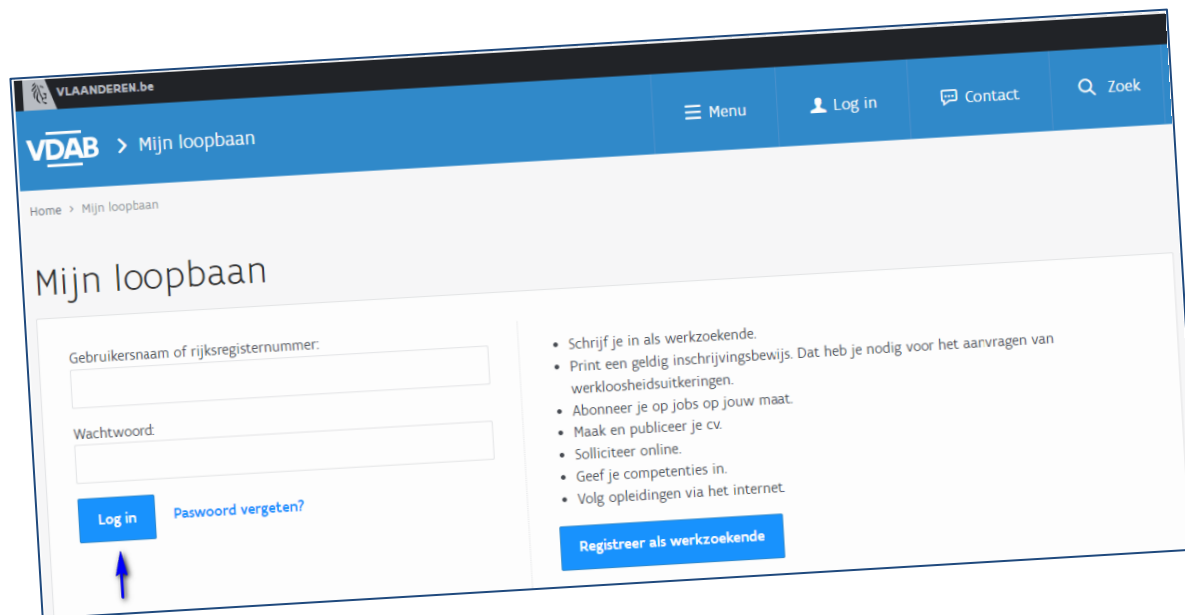
- Jeugdwerkplan, 50+werking, Pmab
- verplichte knipperlichten
- consequente opvolging en nazorg
 - bv. cursisten
- Knelpuntvacatures
 - incl. werkplekleren als springplank
- Samenwerken met partners

Wat gooien we overboord:

- Administratieve processen uit de ww (inschrijvingen ...)
- Alles in geplande fysieke gesprekken
- Solitair werken
- Labeling als startpunt
- Eens persoonlijke altijd persoonlijke dienstverlening
- Kansengroepen is altijd doorverwijzing naar specialist (is wel sowieso persoonlijke dvl)
- Eenheidsworst: diepgaande inschatting en langdurig traject
- Pamperen, bij het handje houden



- Grotere interne handelings- en beslissingsruimte voor de bemiddelaar + evolutie naar 1 functie + maatwerk
- Nieuwe sturing op organisatieniveau
- Integratie van begeleiding en controle



- Van digitale ondersteuning naar “digital first”
- “Nudges” en vroegtijdige interventie
- Knipperlichten
- Klanten met “grote afstand tot arbeidsmarkt”

INTERACTIESTIJLEN

Consulent in inherent spanningsveld

- Activeringsdilemma's slijpen door op werkvloer
- Motivatie als 'vergeten variabele'
- calculerend vs. emancipatorisch
- Hoe uit zich dit in interactiestijlen ? Welke invloed op motivatie van werkzoekende ?

Ervaren discretionaire
bevoegdheid/ruimte

Ervaren capaciteit

ORGANISATIE - meso
druk van streefdoelen,
caseload , teamfunctioneren,
clientsmix; locatie: ruraal-
urbaan/lokale
werkloosheidsgraad

INDIVIDU - micro
socio-demografische
kenmerken, functie, netwerk,
waarden en normen mbt
activering en doelgroepen,
mate van beleidsvervreemding
attitude vis-à-vis doelgroepen

ACTIVERINGSAANPAK

INTERACTIESTIJL

- Autonomie-ondersteuning
- Autonomiefrustratie

+

ACTIES:

- Kanalenmix
- Afspraken / opdrachten
- Doorverwijzing nr opleiding/vacature
- Transmissie
- Respons knipperlichten

Offerbereidheid
Algemene motivatie tav werkzoeken
Zelfredzaamheid/obstakels nr werk

Socio-demografische
Scholing
Werkloosheidsduur

Motivatie voor traject
Eigenaarschap
Maatwerk

Medewerking aan traject
Werkzoekgedrag

Activeringsaanpak → motivatie werkzoekende

- Zelfdeterminatietheorie
 - Kwaliteit van motivatie vs. mate van motivatie
 - Interactiestijl: autonomie-ondersteuning + autonomiefrustratie

Motivatie werkzoekende

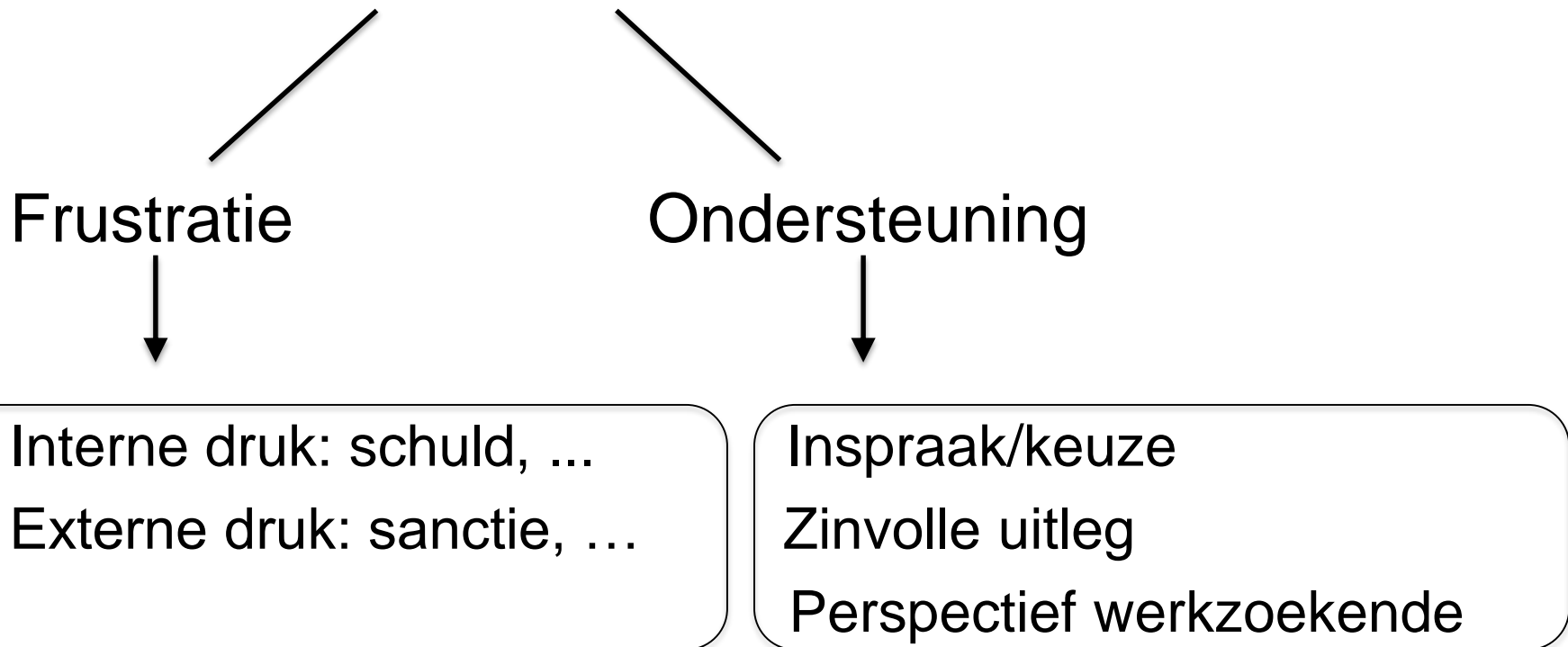
	Gecontroleerde motivatie MOETEN		Autonome motivatie WILLEN	
Type regulatie	Externe verplichting	Interne verplichting	Persoonlijk belang	Passie
Motivationale drijfveer	Beloning, straf	Schuld, schaamte, angst, trots	Persoonlijk relevant, zinvol	Plezier, interesse
Onderliggende emoties	Stress, druk, verplichting		Gevoel van vrijheid, keuze	
Type motivatie	Extrinsiek			Intrinsiek



Persoonlijke aanvaarding (internalisatie)

Interactiestijl bemiddelaar

Autonomie = mate waarin gedrag uitgevoerd wordt met gevoel van psychologische vrijheid



Bevraging bemiddelaars

HOE? Voorbeelditems

Interactiestijl: autonomiefrustratie vs. -ondersteuning

- *Wanneer WZ weinig gemotiveerd lijken om mee te werken, herinner ik hen aan de mogelijkheid tot transmissie naar de controledienst (AF, externe druk)*
- *Wanneer WZ een passend jobaanbod weigeren, vraag ik of ze wel beseffen dat ze zelf ook hun verantwoordelijkheid moeten opnemen (AF, interne druk)*
- *Ik laat WZ uiteindelijk zelf beslissen of ze al dan niet instappen in een traject bij een tenderpartner (AO, keuze)*
- *Wanneer ik WZ een taak geef, leg ik uit waarom die zinvol is (AO, zinvolle uitleg)*
- *Als WZ zich offensief opstellen, probeer ik te begrijpen hoe dat komt (AO, perspectief)*

Bevraging werkzoekenden

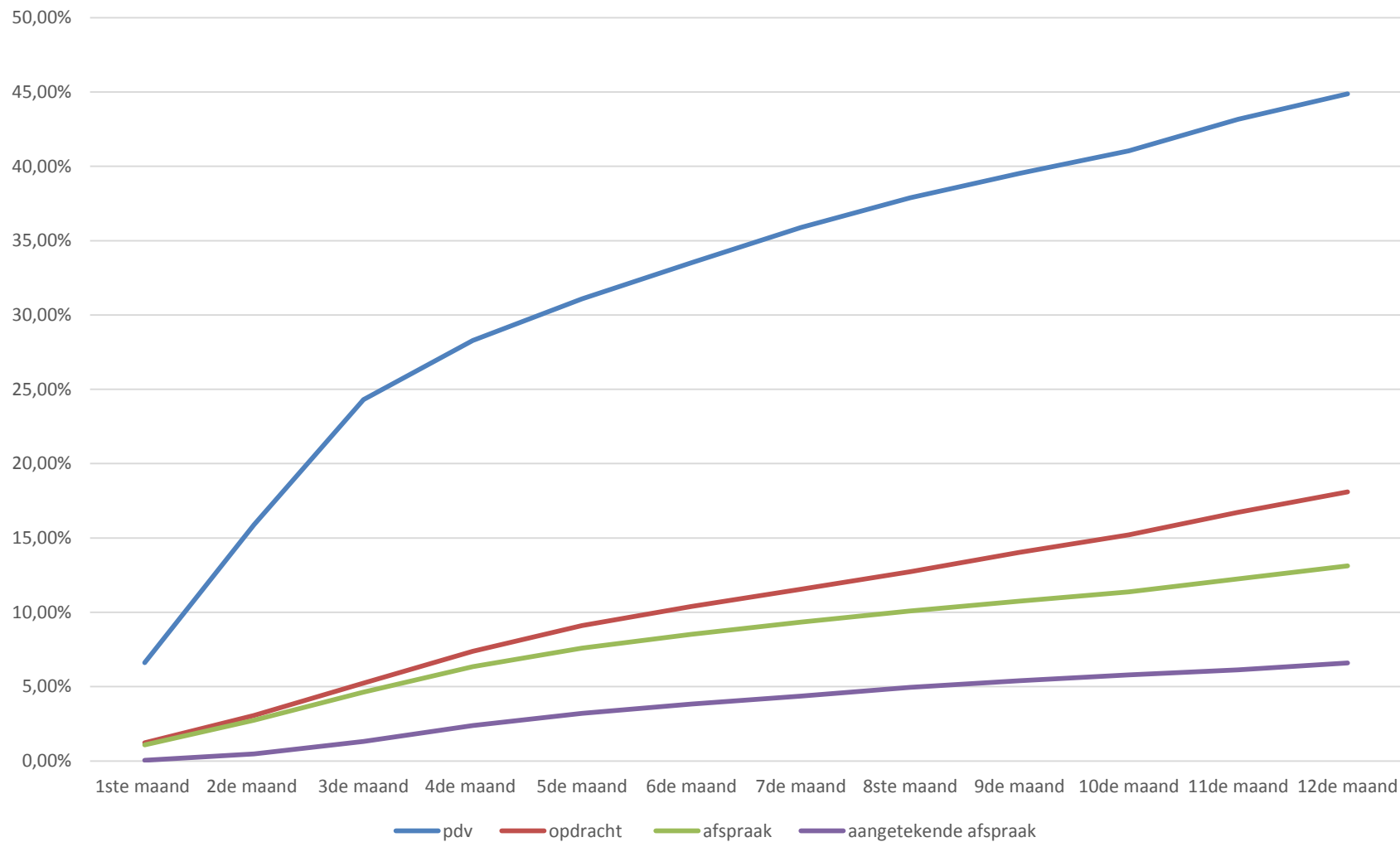
HOE? Voorbeelditems

Motivatie: *Waarom werk je mee aan de acties die voorgesteld worden door je bemiddelaar(s)?*

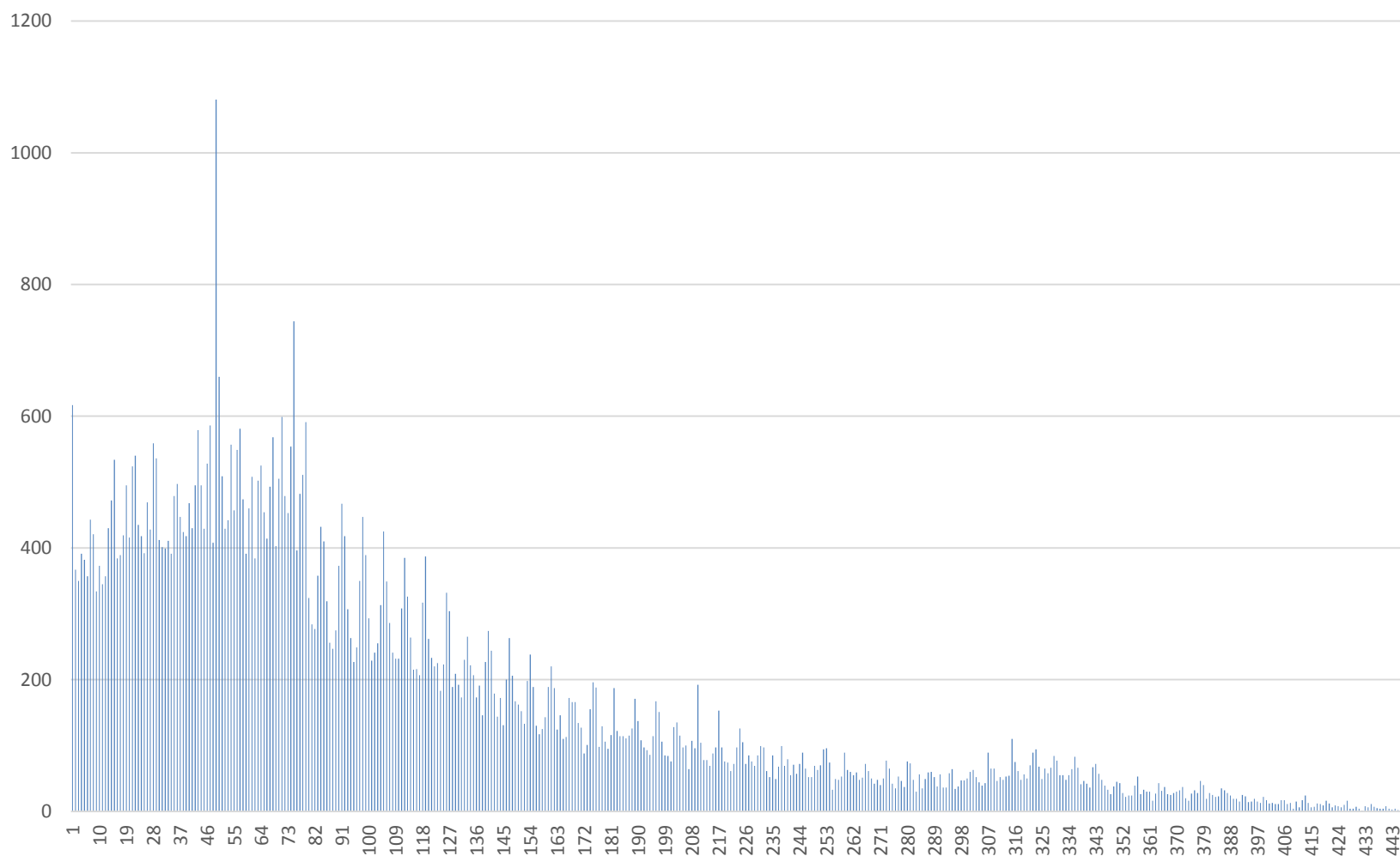
- *...omdat ik anders mogelijk mijn uitkering verlies (gecontroleerde motivatie, externe verplichting)*
- *...omdat ik het gevoel heb dat het mijn plicht is als WZ (gecontroleerde motivatie, interne verplichting)*
- *...omdat het mij de kans biedt om mijn talenten verder te ontplooien (autonome motivatie, persoonlijk belang)*
- *...omdat ik het leuk vind (autonome intrinsieke motivatie)*

ENKELE BEVINDINGEN

Bereik (in %) van de nieuw ingestroomde werkzoekenden (n=63167) in jan 2015-maart 2015 dat over periode van 12 maanden na inschrijving een dienstverlening krijgt



frequentieverdeling aantal dagen tussen eurodat en start_eerste pdv (filter: 2015, en zonder interval "0")



Verschillende stijlen bij laaggeschoolde jongeren

Hardvochtig (33 %)

- Hoog op frustratie
- Laag op ondersteunend



Streng maar rechtvaardig (11 %)

- Hoog op frustratie
- Hoog op ondersteunend



Afzijdig (16 %)

- Laag op frustratie
- Laag op ondersteunend
- <hoge caseloads
- Beleid minder zinvol



Gematigd (40 %)

- Eerder hoog op frustratie
- gemiddeld op ondersteunend

Op de werkvloer

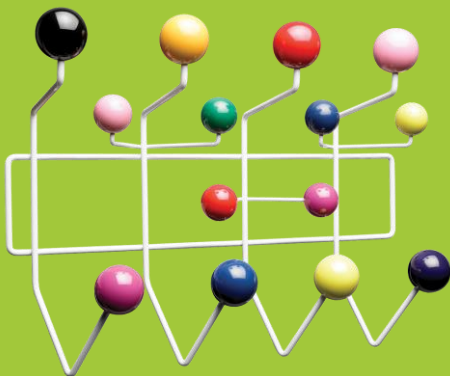
- Consulenten differentiëren ngl. klantbehoeften én beschikbaar aanbod (wachlijsten, streefcijfers, tenderquota)
- Consulenten zetten in op digitale kanalen, meer bij hooggeschoolden, maar ook bij andere WZ
- Consulenten gebruiken discretionaire ruimte vooral in voordeel van klant (eigen inschatting), maar zijn ook vragende partij voor duidelijker richtlijnen (opvolgingstaak)
- Consulenten proberen te motiveren vanuit perspectief van klant, maar dit botst al snel met tijdsgebrek en met de opvolgingstaak

Conclusie

- Autonomie-ondersteunend én –frustrerend tewerk gaan
- Consulenten als professionals
- Op teamniveau intervisie over afstemming aanpak
- Voor toekomstig onderzoek naar effecten, rekening houden met
 - diversiteit in uitvoering van beleid
 - effect van interactiestijlen onderscheiden van effect van arbeidsmarktinstrument
 - motivatie van klanten

Dank voor uw aandacht

Vragen & suggesties



ludo.struyven@kuleuven.be

Liesbeth.vanparys@kuleuven.be

Karolien.driesmans@kuleuven.be